



ОБЩЕСТВЕНИ ПОСРЕДНИЦИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД

гр. София 1680, ж.к. „Борово“, ул. „Ген. Стефан Тошев“ № 26, бл. 223А, магазин 3,
e-mail: ombudsmantoplofikacia@gmail.com, www.ombudsmantoplofikacia.com
тел. 02 878 18 18, 0876 940 813

ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ И ПРИХВАЩАНЕ НА НАДПЛАТЕНИ СУМИ

Месечната дължима сума за доставената топлинна енергия на клиент на „Топлофикация София“ ЕАД („Дружеството“) в сграда етажна собственост се формира въз основа на определеното за клиента прогнозно количество топлинна енергия и обявената за периода цена, за която сума се издава ежемесечно фактура от Дружеството. След отчитане на средствата за дялово разпределение и изготвяне на изравнителните сметки, Дружеството издава фактура за потребеното количество топлинна енергия за отчетния период, определено на база изравнителната сметка.

Когато при издаването на общата фактура се установи, че потребителят е заплатил сума, по-голяма от сумата по фактурата, и ако няма просрочени задължения към Дружеството има две възможности по отношение на заплатената в повече сума:

- приспадане от дължимите суми от клиента за следващ/и период/и или,
- по желание на клиента възстановяване на сумата от Дружеството.

Ако клиентът избере втората опция, той трябва да заяви това изрично, като за целта следва да подаде заявление по образец. Заявлението е достъпно в сайта на дружеството – www.toplo.bg в раздел „Битови клиенти“, рубрика „Дялово разпределение“. Сумите се възстановяват само на титуляра на партидата или на лице, представило пълномощно за получаване на суми, срещу документ за самоличност. Заявленията се подават по пощата или на и-мейл адрес: inf_r@toplo.bg, както и на място в централните за обслужване на клиенти на следните адреси:

ж.к. „Борово“, ул. „Ястребец“ № 23Б	Център за обслужване на клиенти - Централно управление	8:30ч. – 18:00 ч.
--	---	-------------------

бул. „Княз Александър Дондуков“ № 56	Център за обслужване на клиенти - Център 3	7:00 ч. – 18:30 ч.
---	---	--------------------

бул. „Ген. Михаил Скобелев“ № 11	Д. Център за обслужване на клиенти - Център 1	7:00 ч. – 18:30 ч.
-------------------------------------	--	--------------------

бул. „Цариградско шосе” № 28Б	Център за обслужване на клиенти - 4км.	7:00 ч. – 18:00 ч.
ж.к. „Младост-3” бл. 310, вх. 4, партера	Център за обслужване на клиенти - Младост	7:00 ч. – 18:30 ч.
ж.к. „Люлин” трафопост до бл. 101	Център за обслужване на клиенти - Люлин	7:00 ч. – 18:30 ч.

Сумите се възстановяват по банков път или в брой в посочените по-горе центрове за обслужване на клиенти на Дружеството.

В случай, че не заяви възстановяване на сумата на каса или по банков път, то от нея ще бъдат прихващани суми за бъдещи периоди до пълното изчерпване на сумата за възстановяване. За подобно прихващане не е нужно да се подава заявление в дружеството, то става автоматично. Сумите се отразяват във всяка месечна фактура по партидата. Прихващат се суми както за топлинна енергия, така и за услугата „дялово разпределение“.

Клиентите следва да са наясно, че Дружеството не начислява отстъпка „Лоялен клиент“ при прихващане на суми за бъдещи периоди от суми за възстановяване.

Когато при издаването на фактурата по изравнителната сметка се установи, че клиентът е заплатил сума, по-голяма от сумата по фактурата, но той има просрочени задължения, за които не е иницирано съдебно производство, към Дружеството, със сумата в повече може да се извърши прихващане с най-старото задължение на клиента. Ако след прихващането остане сума, по желание на клиента, тя му се връщат или се приспадат от дължимите суми за следващ/и период/и съгласно описаното по-горе.

Клиентите биха могли да избегнат надвнасянето на суми и последващото им възстановяване, ако в сградата, в която се намира имотът им, са монтирани уреди за дистанционен отчет. Дистанционният отчет се извършва всеки месец и отразява действителното, а не прогнозно потребление, при което месечната дължима сума се формира въз основа на определеното за клиента реално количество топлинна енергия и обявената за периода цена, за която сума се издава ежемесечно фактура от Дружеството, без да се налага да се издава фактура на база изравнителна сметка и да се доплащат, респективно възстановяват суми.